



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN,  
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. MANDIRI TBK (PERSERO)  
CABANG PATI**

Diajukan Oleh :

**DHIMAS TEGAR WICAKSANA**

NIM. 2012-11-257

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN,  
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA PT. MANDIRI TBK (PERSERO) CABANG PATI**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2017

Mengetahui,  
Ketua ProgDi



**NOOR AZIS, SE, MM**  
NIDN. 0609107501

Pembimbing I



**Drs. H. CHANAFI IBRAHIM, MM**  
NIDN. 0622085501

Mengetahui,  
Dekan



**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**NOOR AZIS, SE, MM**  
NIDN. 0609107501

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

1. Dengan kembali bertaubat kepada-Nya dan bertakwalah kepada-Nya serta dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang mempersekutukan Allah (Al-Qur'an, Ar Rumm ayat 31)
2. Allah tidak akan mengubah nasib kaum sebelum kaum itu sendiri yang akan mengubahnya (Al-Qur'an S. Ar Ra'ad ayat 11)

### PERSEMBAHAN :

1. Yang paling utama adalah untuk Almarhumah Murniyati Mamahku tercinta karena amanat dan keinginannya sekarang aku bisa selesai kuliah seperti sekarang ini.
2. Istriku tercinta Alim Rahmawati yang menemaniku dari awal sampai sekarang ini mudah-mudahan sampai akhir hayat nanti.
3. Keluargaku Papah Edy Trianto, Kakak Vikha Dyah R , dan adikku Bagus Tegar P.U yang senantiasa mendukungku hingga sekarang.
4. Sahabat-sahabatku EKM-Ekstion 2012 yang senantiasa saling mendukung satu sama lain sampai membawa gelar sarjana dan semuanya.
5. Rekan-rekan Mandiri Cabang Pati yang membantu dan memberi masukan dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Keluarga besar yang memotivasiku untuk bisa membuktikan dan menunjukkan bahwa aku bisa dan mampu untuk mengecam gelar sarjana
7. Almamater UMK.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan berkah-Nya, sehingga skripsi dengan judul PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. MANDIRI TBK (PERSERO) CABANG PATI dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelsaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM, selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Noor Azis, SE MM, selaku Kaprogdi dan sekaligus sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah menyumbangkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
5. Seluruh responden Nasabah PT. Mandiri Tbk Cabang Pati yang bersedia meluangkan waktu pengisian kuesioner.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak memberikan dorongan sumbangan tenaga dan pikiran serta doa, sehingga tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon para pembaca memberikan kritik dan saran sebagai bahan masukan penulis. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat Amin.

Kudus, 2017

Peneliti

## ABSTRAKSI

### PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. MANDIRI TBK (PERSERO) CABANG PATI

Oleh : Dhimas Tegar Wicaksana

NIM. 2012-11-257

Pembimbing I : Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM

II : Noor Azis, SE, MM

Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap sebuah jasa sebagai salah satu penilaian dari konsumen yang dapat dijadikan pertimbangan bagi produsen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, kepuasan dan komitmen baik secara parsial maupun berganda. Jenis penelitian merupakan *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 5013 nasabah, sampel penelitian sebanyak 98 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengolahan data menggunakan proses *editing*, proses *coding*, proses *scoring*, dan proses tabulasi. Uji instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan kualitatif dan analisis data kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda, uji t (uji parsial), uji F (Uji Berganda), analisis koefisien determinasi (*Adjusted R Square*).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel kepercayaan, kepuasan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada PT, Mandiri Tbk (Persero) Cabang Pati baik secara parsial dan berganda.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen dan loyalitas nasabah.

## ABSTRACT

### *THE INFLUENCE OF TRUST, SATISFACTION, AND COMMITMENT TO CUSTOMER LOYALTY AT PT. MANDIRI (PERSERO) TBK. PATI BRANCH.*

*By: Dhimas Tegar Wicaksana  
NIM. 2012-11-257*

*Advisor : I: Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM  
II: Noor Azis, SE, MM*

*Many factors affect customer loyalty towards a service as one of the assessment of consumers that can be used as consideration for manufacturers. This research aims to test the influence of trust, satisfaction and commitment well in partial or double. This type of research is explanatory. The population in this research as much as customer research, sample 5013 as much as 98 respondents. Data collection using the questionnaire. Data processing using the editing process, the process of coding, the process of scoring, and tabulating process. Test instruments with test validity and reliability. Data analysis using qualitative and quantitative data analysis using multiple linear regression, t-test (test of partial), the F-test (test Double), analysis of the coefficient of determination (Adjusted R Square).*

*The research concludes that there is a positive and significant effect of the variable trust, satisfaction and commitment to the customer loyalty at PT Mandiri, Tbk (Persero) Pati Branch either by partial and multiple.*

*Key words: trust, loyalty, commitment and satisfaction of the customer.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Pemasaran Jasa.....	6
2.2. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Jasa .....	7
2.3. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	9
2.4. Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) .....	14
2.5. Komitmen Nasabah .....	19
2.6. Loyalitas Nasabah .....	21



2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	29
2.9. Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	31
3.2. Variabel Penelitian .....	31
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	34
3.4. Populasi dan Sampel .....	35
3.5. Pengumpulan Data .....	35
3.6. Pengolahan Data .....	36
3.7. Uji Instrumen .....	37
3.8. Analisis Data .....	41
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	46
4.1.1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk....	46
4.1.2. Arti Logo dan Makna Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	49
4.1.3. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	49
4.1.4. Tugas Kerja Bagian .....	50
4.1.5. Jaringan Usaha dan Kegiatan .....	53
4.1.6. Layanan 24 Jam .....	57
4.1.7. Layanan Mandiri Prioritas .....	57
4.1.8. Kinerja Usaha Terkini .....	58

4.2. Penyajian Data .....	60
4.2.1. Identitas Responden .....	60
4.2.2. Analisis Deskripsi Variabel .....	62
4.3. Analisis Data .....	66
4.3.1. Analisis Regresi Berganda .....	66
4.3.2. Uji Hipotesis .....	67
4.3.3. Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) .....	68
4.4. Pembahasan .....	70
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Kesimpulan .....	74
5.2. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26
3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepercayaan.....	38
3.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah .	38
3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen .....	39
3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	40
3.5. Hasil Analisis Reliabilitas .....	41
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.4. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kepercayaan .....	62
4.5. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah .....	63
4.6. Penjelasan Responden terhadap Variabel Komitmen.....	64
4.7. Penjelasan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	65
4.8. Hasil Uji Parsial ( <i>t test</i> ) .....	68
4.9. Hasil Uji Berganda ( <i>F test</i> ) .....	69

## DAFTAR GAMBAR

## Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
--	----

